



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”
Multidisciplinario
21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS

PNPC CONACYT
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN:

“La implementación de modelos de calidad en el turismo para alcanzar una mejora continua en los procesos administrativos: Caso Moderniza.”

Lic. Ania Sofía Clercin Quintero
ania.clercin@gmail.com
Noviembre 2015



CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN
 DOSMILDIECISEIS



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Tabla de contenido

Resumen 3

 Abstract..... 3

Introducción..... 4

Desarrollo del trabajo 5

 Planteamiento del problema..... 5

 Supuesto Teórico.....5

 Objetivo General.....5

 Objetivos Específicos.....5

Antecedentes Teóricos 6

Metodología Propuesta.....8

 Resultados Esperados.....8

Conclusiones.....9

Referencias Bibliográficas.....10



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Resumen

En la prestación de un servicio intangible tan complejo como lo es el turismo, es necesario tener presente que la calidad del mismo es una cuestión que cada vez impera más en función de lo que demanda el turista al prestador de servicios; como herramienta para lograr una mejora continua en estas cuestiones de calidad en el servicio nace en el año 2002 el programa Moderniza y la implementación del mismo por parte de la Secretaría de Turismo, teniendo como finalidad el logro del distintivo M por parte de las empresas turísticas interesadas. Este trabajo surge de la falta de continuidad y seguimiento a éste programa por parte de los hoteles participantes en la ciudad de Guanajuato, así como de la Secretaría y pretende convertirse en un manual que sirva de referencia tanto a los que ya participan como a los que están interesados en ser parte de dicho programa.

Palabras clave: Calidad, Turismo, Guanajuato, Hoteles

Abstract

In the provision of an intangible and complex service as the tourism is, is required for the tourism enterprises to know that the quality of the service itself it is given in terms of what the tourist demand to the service provider; as a tool to accomplish a continuous improvement in these quality in service items the Moderniza program appears in 2002, offered and implemented by the Federal Secretary of Tourism, this program has the purpose of the achievement of the “M” distinctive for the participants. This research borrows from the lack of continuity to this program by the hotels participants in Guanajuato city, and the Secretary of Tourism itself. The results of this research aim to become a reference handbook for those who are already involved and those interested in joining this program.

Key Words: Quality, Tourism, Guanajuato, Hotels



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Introducción

El mundo en que vivimos es un ente en constante cambio y evolución, cada vez más global y competitivo, en el que las empresas deben concentrarse y enfocarse en aspectos precisos de calidad para conseguir posicionarse en este mercado global.

El turismo, como sector de servicios, se basa en la atención al cliente y tiene como finalidad brindar experiencias únicas e impactantes para los turistas que, cada vez son más demandantes y específicos en sus necesidades al viajar.

Para mejorar los estándares de calidad de las empresas turísticas Micro, Pequeñas y Medianas la Secretaría de Turismo (SECTUR) presenta en el año 2002 un Sistema de Gestión para el Mejoramiento de la Calidad llamado Programa Moderniza, a través del cual las empresas turísticas buscan estimular a sus colaboradores e incrementar sus índices de rentabilidad y competitividad.

Este programa está basado en una forma moderna de dirigir y administrar una empresa turística, condiciones que le permitirán satisfacer las expectativas de sus clientes y se conforma por 4 principios básicos: *Sencillez* (entendido y comprendido por cualquier persona parte de un negocio turístico); *Integración como Sistema* (el negocio como un todo); *Impacto en los Resultados* (mejora de los aspectos más relevantes del negocio); y, *Respeto del Ser Humano* (valora la aportación individual e involucra a todo el personal en el esfuerzo).

En este trabajo se investigará dentro de la administración de las organizaciones turísticas que tienen este distintivo, la realidad sobre si se han optimizado sus procesos y el beneficio real que se ha tenido en resultados, después de ser parte del programa Moderniza.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Desarrollo del trabajo

Planteamiento del problema: A 13 años de su creación, el programa Moderniza conserva sin mayor modificación los procesos administrativos que tienen como propósito el logro de una mejora continua, pudiendo mejorar con las tecnologías actuales con las que se cuenta y, de las que dicho programa no hace uso como recurso de apoyo; Partiendo de que la mayoría de las empresas que obtuvieron el distintivo implementaron el programa sólo mientras duró el proceso de obtención, al día de hoy el programa no se interiorizó como herramienta para capacitación ni se le dio continuidad dentro de los hoteles de la ciudad de Guanajuato.

Supuesto teórico: La incorrecta implementación de los procesos del programa Moderniza en los hoteles de la ciudad de Guanajuato impacta negativamente en el cumplimiento de resultados de mejora continua que se esperan del programa.

Objetivo General: Identificar los resultados obtenidos por los hoteles de la ciudad de Guanajuato en el programa Moderniza al conseguir el Distintivo M, para emitir recomendaciones que sirvan de referencia tanto a las empresas que ya participan como a los interesados en participar en dicho programa.

Objetivos Específicos:

- Analizar beneficios reales en cuanto a los indicadores de los 4 principios básicos del programa: Sencillez, Integración como sistema, Impacto en resultados y Respeto del ser humano.
- Conocer de primera mano las experiencias de los prestadores de servicios que han participado en el programa.
- Identificar las áreas de oportunidad de desarrollo del programa, para que las empresas puedan complementar su capacitación.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Antecedentes

1. Hotelería y Servicios de Alojamiento

El alojamiento se ha constituido como uno de los principales requerimientos para concretar la realización de un viaje y depende en una parte considerable del condicionamiento que el propio turista le otorgue al mismo, integrando la conceptualización de valores tales como comodidad, estructura, habilidad, dirección, organización y satisfacción principalmente (Ramírez, 2002)

El servicio que se presta en un hotel, es algo intangible y subjetivo dependiente de lo que el cliente perciba del mismo, que trata de ofrecer experiencias, más allá de un bien material, las cuales podrán ser buenas o malas dependiendo de la calidad de las instalaciones y del trato que se le brinde al huésped.

2. Calidad en el Turismo

En los servicios de hotelería, el concepto de calidad en la prestación de los servicios suele estar basado en la “Calidad Total” teniendo una orientación directa hacia las intenciones del cliente y siguiendo lo establecido dentro de los preceptos de la mejora continua y el control total de la calidad (Magaña, 2004).

Los modelos y programas de calidad en el turismo nacen basados en la alta dirección y la importancia de sus decisiones estratégicas (Walton, 1992); surgen durante la década de los años ochenta, al comenzar a percibir a la calidad en específico como una ventaja competitiva aplicable al sector del turismo.

Parten de que calidad del servicio turístico debe medirse constantemente, con la implementación de programas, mediante indicadores que le permitan evaluar la información para poder alcanzar el mejoramiento y aseguramiento de la calidad del producto del turismo y de la prestación del servicio turístico (Ramírez, 2002).



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

3. Programas de Calidad de Turismo en México

En México al inicio de los años noventa, mediante el fomento de la Secretaría de Turismo del país comienzan a surgir los programas de calidad enfocados al turismo; teniendo como principales objetivos a nivel nacional el aumento de la competitividad, la productividad y la calidad de los prestadores de servicios turísticos en el país con la finalidad primordial de beneficiar a los turistas y visitantes; alineados con los criterios determinador por el Sistema Nacional de Certificación.

Los programas puestos en marcha por la Secretaría de Turismo Federal y que hoy continúan vigentes en operación son cinco: el Programa Manejo Higiénico de los Alimentos: Distintivo H; Programa de Buenas Prácticas de Calidad Higiénica para las MIPYMES Turísticas: Punto Limpio; Programa de Buenas Prácticas de Sustentabilidad: Distintivo S; Programa Tesoros de México; y el que se analizará a detalle en el presente trabajo, Programa de Calidad Moderniza: distintivo M.

4. Programa Moderniza y mejora continua

Definido como un modelo de gestión y capacitación, el Programa Moderniza se encarga de facilitar a las MIPYMES del sector turismo herramientas efectivas que le permitan operar procesos administrativos modernos con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente, teniendo como finalidad el incentivar la competitividad de la empresa ofreciendo servicios de calidad a los turistas basados en el desarrollo e interiorización de una mejora continua (SECTUR, 2002); mediante el logro del Distintivo M, el cual avala la puesta en práctica de la mejora continua en procesos y que quien lo obtiene es una empresa turística modelo dentro de su categoría.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Metodología

Para llevar a cabo esta investigación se trabajará con un enfoque mayoritariamente cualitativo para la medición de los resultados de los indicadores del programa Moderniza obtenidos en base a los instrumentos aplicados.

Se concibe como una investigación mixta, al aplicarse en la misma herramientas de carácter cuantitativo (encuestas) y cualitativo (entrevistas y observaciones).

Inicialmente se realizará una investigación documental para obtener conocimientos previos y formular un marco teórico conceptual que permita la sustentación de todos los elementos subsecuentes.

Se diseñarán instrumentos de investigación para las empresas que ya cuenten con el distintivo: encuestas aplicadas a los trabajadores del área de recepción y las entrevistas serán a los gerentes generales y encargados de dichas áreas.

Posteriormente se procederá al análisis mediante métodos estadísticos para llegar a la interpretación de los resultados y finalmente redactar un manual de recomendaciones según lo encontrado en la investigación para que los participantes en este programa puedan ver mejor reflejados sus beneficios.

Resultados esperados: Partiendo del supuesto teórico previamente mencionado, se espera que la presente investigación pueda mostrar las principales áreas en las que el programa no está siendo aplicado correctamente, así como las cuestiones que las empresas identifican como las razones por las que el programa no fue interiorizado dentro de ellas; pudiendo de esta manera demostrar la problemática planteada y generando una serie de recomendaciones que les permitan a los hoteles de Guanajuato tener el mayor provecho de este programa Moderniza.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Conclusiones

El turismo, como sector de servicios, se basa en la atención al cliente y tiene como finalidad brindar experiencias únicas e impactantes para los turistas que, cada vez son más demandantes y específicos en sus necesidades al viajar; el servicio turístico por ser intangible, se presta a una evaluación de calidad bastante compleja, ya que cada turista y prestador de servicios turísticos tienen una visión muy diferente.

La calidad del servicio turístico debe medirse permanentemente con objeto de retomar las actividades en función del logro y de los cambios que se dan, mediante indicadores que le permitan evaluar y valorar dicha información para lograr de esta manera el mejoramiento y aseguramiento de la calidad del mismo.

Es por esto que la implementación de un modelo de calidad debe realizarse de forma generalizada, no parcial como se ha visto que se ha llevado a cabo con algunos prestadores de servicios; la realización de la empresa en cuanto a los beneficios y resultados objetivos del programa, estarán dados por la misma integridad de su aplicación, por lo cual es necesario rectificar los puntos en el que tanto el programa como las empresas hoteleras son deficientes con la finalidad de que, en base a estas mismas recomendaciones, se logre una óptima mejora continua.



“CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN 2016”

Multidisciplinario

21 y 22 de abril de 2016, Cortazar, Guanajuato, México

Referencias Bibliográficas

Acerenza, M. (2006). *Funcionamiento y Organización Institucional del Turismo*. México D.F.: Trillas.

Cárdenas, R. (1999). *Cómo lograr la calidad en bienes y servicios*. México D.F.: Limusa.

Foster, D. (1994). *Introducción a la Industria de la Hospitalidad*. Westerville, OH.: Mc Graw Hill.

Magaña, I. (2009). *La Política Turística en México desde el Modelo de Calidad Total: un reto de competitividad*. En Economía, Sociedad y Territorio. Toluca, Edo.Mex.: El Colegio Mexiquense.

Ramírez, C. (2002). *Calidad Total en las Empresas Turísticas*. México D.F.: Trillas.

Scherkenbach, W. (1994). *La Ruta Deming. Hacia la Mejora Continua*. Knoxville, TN.: CECSA.

Publicaciones Electrónicas

SECTUR. (2006). *Cultura Turística, Programa de Apoyo a la competitividad de las MiPyMes Turísticas*. Obtenido de Secretaría de Turismo: www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_programa_de_apoyo_a_la_competitividad_de_mipymes_turisticas/

SECTUR. (2008). *Compendio Distintivo M: Casos de éxito de Guanajuato*. Obtenido de SECTUR: <http://www.sectur.gob.mx/work/sites/sectur/resources/LocalContent/13102/3/CompendioDistintivoMparte2.pdf>

SECTUR. (2002). *Programa de Calidad Moderniza, Distintivo M*. México D.F.: SECTUR.